



Kommunikation og konflikthåndtering

AMU mål: 44853

Værlighed: 3 dage

Opstartsdatoer i 2019: 27/5, 2/9, 25/11

Grundlæggende er konflikter uundgåelige og vel nærmest en fast og almindelig del af menneskers arbejdsliv, især hvis man har direkte kundekontakt.

Det er svært at forestille sig, at dem, vi møder i vores arbejdsliv, har nøjagtig samme opfattelse af krav, forventninger og behov som en selv. Der kan let opstå uoverensstemmelser mellem disse forskellige opfattelser, som kan føre til konflikter.

Formål

Formålet med kurset er at tage udgangspunkt i de forskellige situationer, som du kan komme ud for i dit daglige arbejde.

Derfor vil vi arbejde med kendskabet til de faktorer, der naturligt indgår i samværet og kontakten med andre mennesker.

Du får udvidet din viden om konflikthåndtering og kommunikation og du vil få præsentert og tilegne dig nogle værktøjer, som du kan anvende til at mindske eller undgå de situationer, der ved en forkert

eller uhensigtsmæssig optræden kan optræde en konfliktsituation.

Arbejdsformer

Kurset tager udgangspunkt i din egen hverdag og oplevelser og er bygget op omkring erfaringsudveksling, små opgaver, øvelser, oplæg, diskussioner, gruppearbejde og refleksion.

Indhold

- Din egen oplevelse af konflikt
- Hvilke ressourcer har du til konflikthåndtering og hvad er svært
- Det hele menneske og resultater af adfærd og kommunikation
- Selvpfyldende profetier – det går oftest, som vi tænker
- Livspositioner – et værktøj til afkodning af adfærd
- Transaktionsanalyse – hvorfor er vi mennesker blevet, som vi er – og hvorfor kommunikerer vi, som vi gør
- Træning og øvelser i forskellige værktøjer
- Psykologiske spil – hvorfor spilles de og hvordan stoppes de
- Konflikthåndtering – hvilke muligheder er der i situationerne.

Tilmelding

Ansatte og virksomheder:

www.efteruddannelse.dk

Søg på kviknumre:

27/5: 851420639425

2/9: 851420767349

25/11: 851420767350

Ledige:

www.amunordjylland.dk/mentoruddannelse-for-erfarne-medarbejdere

Økonomi under uddannelsen

Der er lovbestemt deltagerbetaling iflg. gældende regler. Der kan søges løntabs- og transportgodtgørelse efter gældende regler. Se www.amunordjylland.dk

Uddannelsessted

AMU Nordjylland,
Sofievej 61, 9000 Aalborg.

Yderligere information

Thomas Harlyk
Driftskoordinator
Tlf: 9633 2601
E-mail: thar@amunordjylland.dk

Helle Emmelie Damgaard Bonde
Uddannelseskonsulent
Tlf. 9633 2208
E-mail: hdb@amunordjylland.dk